Ministère des Services communautaires

Plan de services en français 2009-2010

Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente, au nom du ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, le plan de services en français pour l'année 2009-2010.

Les programmes et plans précédents nous ont mis dans une position idéale pour mettre l'accent sur les services directs à la communauté acadienne et francophone. Les protocoles du ministère en ce qui a trait à la traduction, à la formation et aux communications ont été élaborés et distribués, et sont maintenant utilisés à l'échelle du ministère.

Un sondage sur la capacité linguistique en français a été effectué afin de déterminer quels employés du ministère sont en mesure d'offrir des services en français. Le ministère a également profité pleinement des possibilités de formation linguistique en français et a comblé 77 places en formation, améliorant ainsi la capacité du ministère d'offrir des services dans cette langue. Le sondage et la formation nous aideront à améliorer notre efficacité et notre capacité d'offrir des services en français à la communauté acadienne et francophone.

La collaboration avec des tiers fournisseurs de services et des intervenants communautaires est primordiale. Ils sont les mieux placés pour répondre de façon appropriée aux besoins de la communauté acadienne. Nous reconnaissons notre rôle visant à appuyer ces organismes alors qu'ils s'efforcent d'enrichir la vie d'un si grand nombre de personnes. Ces améliorations signifient des changements durables pour la présente génération et pour les générations futures, tout en respectant le caractère culturel unique.

La communauté acadienne et francophone joue un rôle essentiel dans la diversité et la richesse culturelle de cette province. Le ministère des Services communautaires est fier de travailler avec la communauté alors qu'elle établit sa raison d'être.

Réponse du ministère aux demandes du public de communiquer en français

Des protocoles sur la formation linguistique en français, les communications et la traduction ont été élaborés et distribués, et sont maintenant utilisés à l'échelle du ministère.

Un volet francophone a été intégré aux protocoles relatifs aux aires d'attente et aux boîtes à suggestions. Nos sites Internet et intranet incluent des mises à jour régulières sur les initiatives en français à l'intention des employés du ministère et du public.

Des présentations sur les services en français ont été données à toutes les équipes régionales de gestion et aux nouveaux employés du ministère lors des séances d'orientation. Ces améliorations mènent à une distribution uniforme des ressources et des renseignements en français au sujet de nos programmes et services.

Services en français offerts par le ministère des Services communautaires

Les bureaux de districts situés dans les comtés de Yarmouth, de Digby et d'Inverness s'engagent à offrir des services en français par l'embauche de personnel dévoué à la communauté

francophone. Nos bureaux satellites situés à Chéticamp et à Meteghan se situent dans des communautés principalement acadiennes et offrent la plupart des services de première ligne en français.

Notre ministère assure une représentation francophone aux séances et AGA des intervenants provinciaux qui sont tenues par les organismes acadiens et francophones. De plus, la Division du soutien familial et communautaire appuie les programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et les ressources familiales en français à l'échelle de la province.

Nous avons effectué un sondage sur la capacité linguistique en français et nous analysons maintenant les données afin de pouvoir utiliser pleinement notre capacité en français. Un bureau des services en français est en cours d'établissement en vue de minimiser le temps de réponse aux demandes de la communauté relativement aux services en français.

Conformément à notre protocole en matière de traduction, nous établissons la priorité des brochures, dépliants, documents et renseignements en ligne afin de les faire traduire et de les mettre à la disposition de la communauté acadienne et francophone.

Le ministère des Services communautaires a embauché un coordonnateur à temps plein afin de sensibiliser davantage le personnel aux services en français. Ce poste offre également aux tiers fournisseurs de services et à la communauté un lien essentiel à nos programmes et services dans leur langue maternelle.

Façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor des collectivités acadiennes et francophones

Au cours de l'année scolaire 2008-2009, 70 pour cent des élèves qui ont commencé à fréquenter les établissements du CSAP au niveau primaire ont indiqué que l'anglais était leur langue principale. Ce nombre a augmenté de cinq pour cent depuis les trois dernières années. Pendant les réunions des intervenants acadiens, les forums et consultations du Réseau Santé et les AGA de la FANE, la petite enfance a toujours été soulevée comme une période cruciale où des mesures de soutien sont nécessaires pour éviter la menace d'assimilation et préserver l'identité culturelle.

Le ministère des Services communautaires, de concert avec d'autres ministères et partenaires communautaires, joue un rôle essentiel dans la vie des enfants de la Nouvelle-Écosse et de leurs familles. La Division du soutien familial et communautaire reconnaît la petite enfance comme un domaine prioritaire pour la communauté acadienne et francophone. Les programmes qui tiennent compte de la diversité culturelle sont évidents dans la section des ressources familiales et de la garde d'enfants. Notre appui continu aux centres d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, aux ressources familiales et aux services offerts par des tiers permet d'offrir des programmes et des services aux enfants et à leurs familles dans leur propre langue. Le ministère des Services communautaires s'engage à donner aux enfants un bon départ tout en leur permettant de maintenir leur identité culturelle.

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
(Ministère des Services communautaires)

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009
Objectif 1 **Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français.***	1.1 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.	**1.1 Respecter les obligations déterminées par la *Loi sur les services en français.***	- Participation continue au comité de coordination des services en français et à son sous-comité. Coordonnateur en poste pour assurer la représentation au sein du comité. - Les services en français continueront d'être une priorité dans le plan pour la continuation des activités du ministère (Business Continuity Plan).	- Représentation aux réunions du Comité de coordination et des sous-comités. - Rapports d'état trimestriels rédigés et nouvelles priorités établies en matière de services en français.
	1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en français.	**1.2 Améliorer la capacité du ministère à offrir des services en français.**	- Réviser les politiques et les protocoles internes du ministère et voir où on peut intégrer des services en français. - Collaborer avec les autres ministères et leurs coordonnateurs des services en français pour intégrer les services en français dans les initiatives interministérielles, p. ex. les ressources humaines, la stratégie pour l'enfance et la jeunesse, etc.	- Volet francophone inclus aux protocoles relatifs aux aires d'attente des clients et aux boîtes à suggestions. - Le ministère est maintenant un partenaire du Réseau Santé et membre du comité directeur. - Le coordonnateur des services en français a participé au sous-comité des ressources humaines et de la formation.
Objectif 2 **La consultation avec la communauté**.	2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.	**2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la**	- Le ministère adhèrera aux lignes directrices provinciales quand il mènera des consultations auprès de la communauté francophone (p. ex. pour le questionnaire sur la stratégie pour la réduction de la pauvreté.	- Effectué le sondage sur la stratégie pour la réduction de la pauvreté en français et en anglais. - 71 bureaux des Services communautaires ont des boîtes à suggestions avec des cartes de commentaires bilingues.

		prestation de services.	- Le ministère continuera à être représenté aux réunions des différentes associations acadiennes provinciales. - Les services en français sont intégrés dans tous les protocoles de services à la clientèle et les initiatives générales, p. ex. dans les aires d'attente et au téléphone, etc.	- Le ministère des Services communautaires a été représenté à l'AGA de la FANE, de la FPANE et du CPRPS. - Le ministère des Services communautaires a été représenté aux lancements de la campagne *Bonjour!* et des Prix d'excellence (services en français). - Les services en français ont été intégrés dans les initiatives des services aux clients telles que les boîtes à suggestion et les aires d'attente.
<u>Objectif 3</u> **La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.**	3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.	**3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues.**	- Prioriser, traduire et rendre disponible les documents d'information et le matériel qui sont pertinents pour la population acadienne et francophone notamment les documents imprimés, le matériel sur le site Web, les articles promotionnels et les communiqués. - Continuer à travailler avec les associations professionnelles de la Nouvelle-Écosse pour trouver des prestataires de services en français. - Le ministère continuera à être représenté aux réunions des associations acadiennes provinciales. - Fournir des plaques bilingues sur la mission, la vision et les valeurs du ministère et d'autre matériel en français pour les aires d'attente au sein de notre organisation.	- Des publications importantes ont été traduites, par exemple : *Tisser les liens d'un tissu social durable*, brochure intitulée *Nos enfants en valent la peine*, manuel intitulé *Êtes-vous prêt?* et brochure sur la protection des renseignements personnels (25 000 mots traduits). - Des protocoles internes relatifs aux communications et à la traduction ont été élaborés et distribués à tous les directeurs généraux, gestionnaires et directeurs. - 44 plaques sur la mission, la vision et les valeurs en français ont été distribuées et sont affichées dans 23 bureaux du ministère.

	3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.	**3.2 Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.**	- Ajout des services en français au sondage sur le personnel préposé à l'initiative des services aux clients. - Exposés sur les services en français pour les surveillants des services sociaux individualisés, lors des conférences provinciales et bientôt lors de l'orientation des nouveaux employés. - Collaboration avec d'autres ministères pour établir un cours de sensibilisation à la culture acadienne.	- Le sondage en ligne des employés des services aux clients incluait des questions sur la connaissance du français. - Des présentations sur les services en français ont été données à tout le personnel du bureau principal et lors de l'orientation des nouveaux employés. - La promotion des services en français se fait dans le bulletin du ministère, les publications et le site intranet. - Des services en français sont offerts sur les sites Internet et intranet. - Des présentations sur les services en français ont été données à toutes les équipes régionales de gestion et au comité exécutif. - Le coordonnateur des services en français a participé à l'élaboration d'un cours de sensibilisation à la culture acadienne.
<u>Objectif 4</u> **Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.**	4.1 Des ministères/offices élaborent et ajustent des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre de leur processus de planification annuelle.	**4.1 Dans le cadre de notre processus de planification annuelle, élaborer et mettre en œuvre des plans et des stratégies se rapportant à la prestation de services en français.**	- La consultation sur le plan de services en français comprendra le comité consultatif sur les services aux clients. - Le plan de services en français continuera à être élaboré à partir des priorités désignées par les communautés, les organisations et les intervenants acadiens et francophones.	- Le comité consultatif sur les services aux clients a joué un rôle clé dans l'élaboration du plan de services en français. - Le ministère a assuré une représentation francophone aux AGA de la FANE, de la FPANE, du CPRPS et du Réseau Santé.
	4.2 Le gouvernement adopte une approche coordonnée pour traiter les questions relatives	**4.2 Faire appel à la coordination pour traiter les questions liées aux ressources**	- Concentrer la formation en français dans les endroits prioritaires, p. ex. la réception, les endroits de première ligne et de forte demande.	- Notre ministère a comblé 77 places en formation linguistique en français l'année dernière.

	aux ressources humaines en matière de prestation des services en français.	**humaines qui se rapportent spécifiquement à la prestation de services en français.**	- Évaluer la capacité d'offrir des services en français et élaborer un protocole pour permettre une plus grande collaboration et efficacité entre les bureaux et les programmes. - Collaborer avec l'analyste de la politique sur les services en français de la Commission de la fonction publique nouvellement en poste. - L'initiative sur les services à la clientèle et les services en français sont en consultation continue avec le représentant des ressources humaines.	- Un protocole sur la formation a été élaboré et distribué à tous les directeurs généraux, gestionnaires et directeurs à l'échelle du ministère. - Un sondage sur la capacité linguistique en français a été effectué par tous les directeurs et gestionnaires du ministère et des autorités de logement afin d'identifier les employés qui sont capables d'offrir des services en français et prêts à le faire. - Le coordonnateur des services en français a participé au sous-comité sur les ressources humaines et la formation. - Un consultant en ressources humaines a été affecté à l'initiative des services aux clients et des services en français.
	4.3 La prestation de services correspond aux objectifs en développement tel qu'énoncé dans le Plan de développement global de la communauté acadienne et francophone.	**4.3 Appuyer les initiatives communautaires qui abordent les besoins de la communauté francophone et acadienne.**	- Notre organisation continuera à jouer un rôle important pour aider les tiers fournisseurs de services dans leurs efforts pour offrir des services en français aux communautés acadiennes et francophones.	- Appuyé le Conseil jeunesse provincial dans son projet Réveilution, visant à améliorer la confiance et l'identité culturelle des jeunes Acadiens. - Appuyé le projet Hub Model (phase II) qui a permis au CPRPS (la Pirouette) d'élargir ses services de ressources familiales aux communautés acadiennes environnantes. - Participé à un comité interprovincial (N.-É., N.-B. et Î.-P.-É.) pour le recrutement et le maintien en poste des éducateurs en développement de la petite enfance.

				- Participé à un groupe de travail formé d'intervenants provinciaux afin de promouvoir le recrutement et le maintien en poste du personnel dans le domaine du développement de la petite enfance. - Offert des subventions pour les programmes de développement de la petite enfance, notamment des subventions de stabilisation, d'exploitation, de salaires et de rénovations. - Autocollants pour les services de garde agréés maintenant offerts en français aux établissements agréés. - Géré la traduction de sites Web pour des maisons de transition. - Appuyé les programmes d'intervention précoce en français dans les communautés acadiennes.
			- Le ministère assistera aux assemblées générales annuelles des associations provinciales acadiennes.	- Le ministère était représenté aux AGA de la FANE, de la FPANE, du CPRPS et du Réseau Santé.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010 :
(Ministère des Services communautaires)

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	1.1 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.	**1.1 Respecter les obligations déterminées par la *Loi sur les services en français*.**	- Appuyer le travail de l'Office des affaires acadiennes et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation du ministère au sein du Comité de coordination des services en français. - Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
	1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.	**1.2 Améliorer la capacité du ministère à offrir des services en français.**	- Les services en français sont une priorité dans notre plan d'affaires et un rapport à ce sujet est publié chaque trimestre. - Les services en français sont intégrés à l'initiative du comité responsable des formulaires du ministère. - Le bureau des services en français est établi afin de déterminer la capacité linguistique en français du ministère.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.	**2.1 L'établissement en priorité des services en français et de stratégies relatives à la prestation de services.**	- Collaborer avec les groupes de discussion et les consultations du Réseau Santé. - Continuer d'assurer une représentation francophone aux AGA des associations acadiennes, par exemple la FANE, la FPANE, le CPRPS, le Réseau Santé, etc. - Consulter les fournisseurs de services de première ligne afin d'établir la priorité des services et programmes à offrir en français.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.	**2.2 Sensibiliser davantage les employés aux services en français.**	- Le nouveau site intranet à l'intention des employés inclus des renseignements continuellement mis à jour sur les services en français. - Les services en français sont un élément clé de la nouvelle stratégie ministérielle pour l'intégration, l'évaluation et le lancement du programme de milieu de travail sain et d'excellence organisationnelle. - Des présentations régionales et des séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés sont offertes. - Le ministère appuie le personnel qui souhaite participer au cours de sensibilisation à la culture acadienne.
	2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	**3.2 Augmenter la sensibilisation du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.**	- Établir la priorité et assurer le suivi des documents traduits, brochures, dépliants, communiqués de presse et renseignements en ligne. - Continuer d'assurer une représentation aux AGA de la FANE et aux séances tenues par les intervenants.
	2.4 Identification des services en français considérés comme étant prioritaires, ainsi que des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.	**2.4 L'établissement en priorité des services en français et de stratégies relatives à la prestation de services.**	- Consulter le comité interne pour un milieu de travail sain et le comité exécutif pour participer à l'élaboration du plan de services en français. - Continuer de participer aux AGA de la FANE et aux séances tenues par les intervenants. - Puisque le ministère est un partenaire du Réseau Santé, il participe aux groupes de discussion provinciaux et aux consultations.
	2.5 La capacité de la fonction publique à offrir des services en français s'est améliorée grâce au recrutement d'employés qui parlent français ainsi qu'à la formation d'autres employés. Des normes et des directives de recrutement,	**2.5 Faire appel à la coordination pour traiter les questions liées aux ressources humaines qui se rapportent spécifiquement à la prestation de services en français.**	- Établir le bureau des services en français du ministère des Services communautaires. - Mettre l'accent sur la formation linguistique en français dans les postes prioritaires afin de combler les écarts dans les régions. - Compléter la formation linguistique en français par des dîners-causeries, un cours de

	d'évaluation et de formation ont été mises en place.		sensibilisation à la culture acadienne et des activités en ligne. - Travailler avec les ressources humaines et le sous-comité ministériel sur la stratégie de recrutement et de maintien en poste du personnel bilingue.
Objectifs	**Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013**	**Buts et objectifs pour 2009-2010**	**Mesures prévues en 2009-2010**
<u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	3.1 Le gouvernement a aidé les organisations acadiennes et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global.	**3.1 Appuyer les initiatives communautaires qui abordent les besoins de la communauté francophone et acadienne.**	- Notre plan d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE) offre le soutien nécessaire au secteur acadien et francophone de la garde d'enfants grâce à des subventions de rénovation et d'agrandissement, d'exploitation, de garde d'enfants, d'amélioration des programmes et de réparations. - Appuyer les tiers fournisseurs de services afin d'améliorer les services de ressources familiales aux communautés acadiennes et francophones. - Le Secrétariat à la jeunesse améliore ses services à la communauté acadienne et francophone par la traduction de documents, de brochures, de renseignements en ligne, etc. et par sa collaboration avec le Conseil jeunesse provincial. - Appuyer les programmes d'intervention précoce dans les communautés acadiennes et francophones. - Notre stratégie de recrutement et de maintien en poste aidera le secteur de la garde de jeunes enfants grâce à l'aide financière en éducation de la petite enfance et aux programmes d'éducation continue.